



دانشگاه علوم پزشکی

وخدمات بهداشتی - درمانی قزوین

دانشکده دندانپزشکی

عنوان :

بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم

پزشکی قزوین طی سه ماهه اول سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸

استاد راهنما:

دکتر بهمن درخشان

دانشجو:

فرزین طهماسب

چکیده

زمینه: از شاخص‌های ارزشیابی که در بیمارستانها و موسسات درمانی اخیراً مورد توجه قرار گرفته است ارزشیابی براساس «رضایت» می‌باشد. رضایت بیمار نشان دهنده انجام صحیح خدمات بوده و نمی‌تواند صرفاً بوسیله تکنولوژی بالا به دست آید بلکه بیشتر ناشی از رفتار پرسنل و عملکرد آنهاست.

هدف: به طور کلی هدف از انجام این بررسی تعیین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی فک و صورت دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سه ماهه اول سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸ می‌باشد.

مواد و روش کار: گردآوری اطلاعات توسط پرسشنامه ای دو بخشی صورت گرفت که شامل اطلاعات دموگرافیک و ۱۳ سوال در بر گیرنده میزان رضایت از مدت زمان انتظار برای پذیرش بیمار، برخورد منشی بخش، بهداشت و کنترل عفونت، رفتار و حضور به موقع دانشجو بر سر کار و رعایت بهداشت توسط او، درد حین عمل درمانی، نظارت اساتید، توصیه های پس از درمان دانشجو به بیمار، هزینه خدمات درمانی و میزان رضایت کلی از کار صورت گرفته، بود.

نتایج: از بین ۳۷۲ بیمار مراجعه کننده، ۱۳۶ (۳۶/۵٪) نفر از مطالعه خارج شدند و ۲۳۶ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند. در بررسی کلی مجموعه سؤال ها، نتایج آماری از رضایت کامل ۷۹/۳٪ بیماران، رضایت نسبی ۹/۷٪ و عدم رضایت ۱۱ درصدی خبر می دهد.

نتیجه گیری: میزان رضایت بیماران با همه کاستی ها و نقاط ضعفی که در ارائه خدمات به مراجعه کنندگان این مرکز وجود دارد در اندازه نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

کلمات کلیدی: رضایت / بیمار / دندانپزشکی / قزوین

Abstract

Background: One of the evaluation criteria that have recently been considered in hospitals and medical institutions is evaluation based on "patient satisfaction". Patient satisfaction is the indicator of correct services and not only is acquired by high technology but more due to the behavior and performance of personnel.

Objective: The aim of this study was to determine the patient satisfaction in patients referred to oral and maxillofacial surgery department of Qazvin University of medical sciences, school of dentistry, in the first semester 2009–2010.

Method and Materials: Information collected by questionnaire, which includes two parts; demographic and 13 questions asking for satisfaction of: the waiting period to accept patients, section secretary behavior, hygiene and infection control, behavior and on time presence of student on work, feeling pain during treatment, staff observation, given advisements to the patient after treatment, medical costs, and overall satisfaction from the performed service.

Results: Among the 372 referred patients, 136 (36.5%) were excluded and 236 were investigated. In general review, statistic results showed 79.3% of patients had high satisfaction, 9.7% intermediate satisfaction and 11% were dissatisfied.

Conclusion: Considering all deficiencies and weaknesses in delivering dental services to the referred patients, their satisfaction almost is acceptable.

Key words: Satisfaction / Patient / Dentistry / Qazvin



Qazvin University of Medical Sciences

School of Dentistry

A thesis for doctorate degree in dentistry

Title:

Evaluation of satisfaction of patients referred to the oral & maxillofacial surgery department of Qazvin University of Medical Science, school of dentistry, in first semester 2009-2010

Supervisor:

Bahman Derakhshan DDS

Written by:

Farzin Tahmaseb

Years: 2009-2010

Thesis No.: 423